

團體社會工作人員的角色

邱天助等譯

(本文譯自) "The Role of the Social Worker: An Overview" in H. Northen, *Social Work with Groups*. Chap 11L, N.Y: Columbia University Press, 1969. pp. 52-85.

(由左法芬、李豫明、邱天助、范盛杭、詹瑤琴、盧明志合譯)

社會工作人員與團體的成員互動時，所扮演的角色，為一系列的行為模式和特質所組成。這些特質是由其專業、所屬機構和他所服務的人對他的期望。所形成。因之社會工作人員的角色屬於獲得性的角色 (an achieved role)，乃經由教育和經驗的途徑而獲取的。

在團體中，他的實際行為受到團體成員期望的影響，也受到發展中的團體體系性質之影響。他在機構以及團體中的地位，使他有權力去影響成員在態度和行為上的改變，也影響團體本身的結構和過程。社會工作人員宜注重運用權威時的態度，其目的在使個人生活得更有效率。但是，必須在個人願意工作人員去影響、幫助他時，這種權威才能發生效用。這個事實，說明一個人一方面影響環境，同時也受到環境的影響。因之，社會工作人員不可能將自己和案主孤立於環境之外。社會工作運用團體，在於使成員共同參與，形成彼此影響的人際關係網絡，以導引改進之道。因此，工作人員是團體重要的影響者，同時每個成員也是整個團體重要的影響人員。

壹、建立關係 (Relationship)

社會工作人員與個人、次級團體、整個團體關係的性質與品質，對於每個成員運用團體及團體本身的發展，都有很重要的影響。關係的運用，在激勵成員去發現並發展自己的能力，培養自尊、以及使成員能接納並運用社會工作人員的援助方面，相當重要。關係常被描述為：當人類行為引起不同的情感反應時，人與人之間基本情感的流動和消長。社會工作人員在團體情境中與每一個成員發展出一種獨特的關係，而這種關係是建立在對個體的了解之上。另外，如何促進成員與其他成員之間的關係，這種能力的訓練也同樣的重要。正如菲力普 (Helen Phillips) 所說的：「工作人員和每個成員保持關係是非常重要的事，但是，如果他想加速團體間的關係，並協助成員去運用這些關係的話，他就必須修正他和團體成員間許多不同的、個別的關係特質，俾使成員在團體過程中

彼此建立關係，並使自己和整個團體產生關聯。

一般而言，社會工作人員工作的重心應該是團體。在團體體系中，儘管他所做的只是直接面對一個獨特的成員，但仍會對整個團體產生影響。柯藝而(G.I. Coyle) 說：

「依我之見，想和一個團體建立關係的主要技巧，就是要具有將團體當成一個整體的能力。這意味著工作人員要有能力舒坦地分享成員間社會的互動現象，也可以認知成員個體行為及其集體表現的意義……，同時除了使本身成為團體關係的一部分之外，也能具有主動影響這些關係的能力。」

把重點放在團體，並不否定個體的重要性。當焦點放在人際互動行為之上時，個體和團體並不會因此消失，相反的兩者被視為同等的重要。但是要充分的了解個人和團體是困難的一件事，如果工作人員和整個團體結合在一起，他就可以同時對個人、關係網絡、羣體加以觀察。工作人員試圖去發展、維持一種敏銳地感受成員的情感，表示接納，同理心、創造性的關係，而這些關係本質上都是專業性的。然而，在這些期望中，仍宜保持相當的彈性與革新原則，我們可用不同的方法，適當的去對待不同的成員，在不同時間用不同方式去對待一個獨特的成員。

如果一個人感覺到被另一個人所接納，就會認為自己對別人仍有些價值，而且是被他人所了解的；對一個人表示真誠的關心，給予他個人的認可，靈敏的傾聽他所說的話，對他的所作所為表示注意，傳達一些有益的願望，這些都是表示接納的最好說明。接納並不意味著對他所有行為都贊同，而是表示希望個人不再表現自我打擊的行為，向着理解自我潛能之路邁進。

當一個人覺得本身存有一些基本價值的時候，他才會自由的去探索其興趣和能力，發現自我，並為自己擬定一個確實可行的目標。接納的觀念建基於人類本身的價值和尊嚴之上。社會工作人員身為專業及社會的代表，是社會價值的帶動者，但是當他不贊同團體成員的行為時，他仍然會以接納的態度來對待他們，使他們覺得既安全又被尊重。因此，接納也並不是說工作人員不能對團體成員作任何判斷，而是說即使他在評量時也不表現責難的態度。工作人員對個別成

員和團體的評價，應根據對人類幸福有利的原則，以及基於對個人、團體、環境的了解之原則。

同理心(empathy)和接納有密切的關係，但係特指一個人能進他到心中以更能了解他人的一種特殊能力。一個人必須將自己投到另一個人的感覺和思想之中，才能了解對方所經驗到的是什麼。只有當工作人員和案主處在同一情境之下，案主內心的感覺和憂慮才可被發掘和評估。當工作人員和成員的感覺一致時，案主才會覺得可以自由而無所隱瞞的談他的感覺和憂慮。當案主知道這種回答只是試著去了解，而不是做判斷的時候，他也就沒有必要固執的保護已被歪曲的溝通方式。同理心的能力在於使人與他人溝通時，讓他人感到溫暖，同理心可以是一種自然的過程或是有計劃的過程，由於和直覺有關，因此，它主要的因素也就不是智力了。

和其他人際之間的情感比較之下，同理心最顯著的特質就是：主體仍保有自我界限和自我統整(egoboundaries and coherence of self)。工作人員不僅要在他對團體成員感覺的經驗範圍內對成員認同，也需要接受並分享成員的感覺，彷彿就是他自己的感覺一樣。同理心的溝通在一個小團體中是有幫助的，當一個團體被確認為以共同目的或性質為基礎時，會提供該團體相當程度的凝聚力(cohesiveness)。一位不知名的英國作家認為，同理心就是「用別人的眼睛看，用別人的耳朵聽，用別人的心去感受。」同理心不能和憐憫(Sympathy)混淆在一起，同理心的注意力放在他人的感受和情境之上，憐憫的注意力則放在本身的感受和情境與他人的感受和情境間的假想平行面上。

同理心有一些不同的操作定義，從對案主情感的一無所知到非常清楚地表示出「我與你同在」的訊息層次。「正確的同理心要有敏銳的感覺和能與案主在言語中彼此調和以溝通了解。」高層次的同理心和案主本身的進步有正向的關係，工作人員傳達出他有無此種同理心的情緒，是經由口語和非口語行為；傾聽、觀察、深入感受等之一致性的行為，以及他能誠實的表達出他了解的欲望，並在不知道或無法了解的情況下避免說些「我知道」或「我了解」的字眼

，如果表示出『不！我不大了解，但我知道。不知你願不願意幫助我了解？』的態度，將會更有效。如此經由對他人所處環境的設想，從以及掌握自己對人對情境的感情知覺，將可促進同理心的能力。

客覺 (objectivity) 對同理心來說是必要的，就是要以原有的面目看這些人和這些事，毫不滲雜成見和偏見。工作人員的重心是放在成員的需要之上。要對自己的價值觀和態度了解之後，才可以克制自己，不要將這些強行加諸他人身上。工作人員對所接到的情感表達應具有實際的評價能力，但一個人對於他人的認知，常會產生月暈效果 (Halo effect)，也就是說：因為喜歡這個人，就只看他好的一面；不喜歡這個人，就光看他不好的一面。因此，唯有工作人員自我認知才會減少這種不正確的判斷。客觀性包含成員對工作人員反應動機的了解，以使用工作者能對成員所表現的情感及行為真實地評估。此外，也包括工作人員對成員所呈現的顯著性或隱微的情感反應的了解。自我認知並不是用來追求工作人員內省活動時所產生的滿足，而是用於因其本身所具有的某些感覺和反應，可能會阻礙他去了解別人，或是藉自我認知，使他與個人、團體、或部分社會環境互動時，能適當的運用自己。工作人員需要有足夠的自我接納和安全感，如此他才能擺脫自己的情感束縛而注意到他人的情感，這就需要某種情緒上的成熟。自我陶醉心理和團體領導是對立的，事實上，如果在團體活動期間，工作人員的心已充滿自己的感受和反應，而不注意到成員的感受和反應，那就無法同理成員的情緒，在互動過程中，也就不能做適當的行為反應了。

團體的成員通常會依據工作人員本身而發展出實際的觀點和應有的尊重；然而，有些成員由於對工作人員在團體中的角色有錯誤的期望，導致不符合實際的知覺；有時他們會將早期有意義的經驗轉移到工作人員身上，而扭曲了他們對工作人員的認知。自我覺知對工作人員來說是必要的，唯有工作人員能自我覺知才可避免自己對成員知覺的曲解，也就是所謂的反轉移 (counter-transference)。工作人員對於造成轉移的因素必須加以分辨，如果有有害於個人的進步或團體的發展時，就更須加以了解與澄清。

在了解和幫助別人時，個人對本身價值的認識是很重要的，因為個人的價

值觀會決定他的選擇和行動。在有關心理治療法的文章中，曾有以下敘述：沒有人可生活著，而不會遭遇到價值的問題……；沒有一個治療者不會將一些價值的信念帶到他的工作上。不論他們是否能將此信念與病患溝通，但這些信念將協助工作者為自己及其案主設定目標。因之，它們會有意無意地反映在工作者的問句，說話或行為上。

在此存在著對自我覺知 (self-awareness) 的需求：社工員可坦誠的、公開的認清自己的價值，將自己的價值與成員們的價值分隔出來，然後根據彼此價值間的差距，表現出該有的知識運用和行為模式。

在美國文化及其許多次級文化中，有關價值判斷這方面的理論，可以幫助社會工作人員將其本身和成員們的價值很正確的分隔開來。如果一個人想了解其他人的價值觀，那他就必須先了解他自己所認同的重要參照團體的價值判斷標準，並與此團體達成協議。工作人員必須知道他所了解的他人，係經由其自己的人格特質和生活經驗所捕捉而得的影像。這就是為什麼社工員必須發展足夠的認知，至少對自身所擁有的這個影像必須有所覺知的道理。幸好，工作人員可在小心分析自己和他人有關的行為後，再改正這些影像，也可經由督導和諮詢的方法來進行修正。這些效果可幫助他考慮本身的偏見，即使不能完全的消除，也能够使他更能了解工作對象。

如果一個社工員能夠對工作對象，做到接納他、關心他、同情他的地步，就不用煩惱因使用專業關係而導致妨害案主福利。與他人建立這些關係特質，並不一定要建基於長久的關係，無論是在短時間內或長時間內，只要工作者能真正具有這些關係特質，而將它們傳達給案主，則能有所貢獻。

貳、社會工作人員對團體的貢獻

如何描寫社工員使用其本身的人格特質、知識和專業技巧等複雜方法去幫助一個團體，是很困難的問題。也就是說社工員對團體的貢獻有很多不同的敘述方法。威爾森 (Wilsen) 和萊嫩德 (Ryland) 嘗試將工作人員的行為和活動

給予概念化；沙羅席恩(Saloshin)設計了一份工作員活動分類表和實施工具；柯諾匹卡(Konopka)設計了實施原理，使工作員能更清楚的知道他所該做的；菲力普(Phillips)分析四個實行時重要的要素；威特(Winter)和柯勒門傑(Clemenger)用不同的方式來描述角色行為的種類；席瓦次(Schwartz)選擇工作或活動種類，將它們視為一種概念，以用來敘述社會工作員的功勞。上述無論那種方式，工作員都被認定在發動、發展、終止一個團體過程過程中，需負起某種程度的領導權。領導的程度隨著成員們的能力而有所變動，當成員們無法克服他們所處的環境時，工作員就要主動地使用他的權威。當成員們能負責的參與團體時，工作員就毋需太主動。專業關係中所使用的權威是絕對不同於為了滿足私人喜悅而在他人身上施予的獨裁，也不同於為了達成個人的成就而行使的權力。

在此，我們描述社工員的角色行為，是將他的行動視為其意向的反映或媒介。根據皮而斯(Peice)的研究，認為工作員的每一個主要行動都是因為受到某些意向的刺激而造成的。郭墩(Gordon)將這種意向的能力看做是：將日常社會工作實務的導向具體的目標。工作員的意願就反映出他本身的價值、目標和在特定時間內，他對個人和團體系統的了解。工作員的所作所為都會發生於形成工作員——團體關係的媒體當中。這意向的種類係根據理論上的假定而來：一個人唯有能力被承認和使用，影響功能的障礙被減輕或消除，社會環境支持個人努力的成果，並經由個人和集體的力量，來達成更滿意和更有效的功能時，心理的社會功能才會有所加強。此重心是放在自我機能和傳達個人在其環境中努力造成影響的過程。

基本上，社會工作員的語言和非語言的行動應受到以下幾點因素的導引(1)對個人、次級團體、及團體體系或在體系外的有關人員予以支持。(2)使成員的溝通方式更有效。(3)增進成員正確的、清晰的現實知覺能力。(4)增進成員能力，使其具有主宰願望、問題、情境等與生活經驗有關的能力。(5)改變環境，以支持成員致力於成長和改變的努力，並得以減輕破壞性的環境壓力。當工作員和團體一起工作時，這些意圖或多或少會控制工作員的想法和作法。

支持 (support) 如果社工員想致力於成員的心理社會功能之增進，他必須給予成員充分的支持。在團體仍在形成期間或發展後期，社工員必須給予成員、次級團體或整個團體一種支持。支持表示維持其安定、給予勇氣、增強信心、或對其表示贊同的態度；支持可維持一個人去追求他所想要的經驗或結果必須的動機和能力，並發展對團體的信賴，作為成長的方法。我們所要支持的是使個人能發揮他的力量和建設性的防衛，如此他才能維持發揮功能的最基本水準或達到更好的境地。社會工作的目標，就是要支持自我，經由自我的努力以克服新的或困難的情境。

社會工作員與團體間的關係本身即為一種方法，透過這種方法，當成員運用團體為達成他們相互的利益而努力時，會得到支持。工作員最主要的責任就是要加強團體內支持性的潛能。工作員表達出成員有能力彼此支持的期望，以鼓勵彼此支持的風氣。大體上，當成員覺察到他們共同目的、渴望、興趣和需要所在，並彼此分享積極和消極的感受時，他們將更能彼此支持。同樣的，當成員對工作員感到安全和信賴，並且認同他時統合為，成員之間會更進一步表示彼此支持。

支持的一個特別目的是加強成員的自尊與安全感：當內在、外在的壓力減少時，則會有這種效果。由於團體的支持，成員能夠勇於表達原本被抑制的情感和思想，表達他的信念，暴露自己的缺點以及嚐試新的經驗。

適當的緊張會促使人去達成目標，但如果過度的緊張，則會瓦解一個人的能力。支持可表示信任，改善成員的情況，社會工作員應能衡量自己所應做的而且去實行。一個人的自信心能夠經由團體中成功的經驗和成就而逐漸加強。

真實的確認會減低不安全及焦慮的感覺。一個人經常會帶有罪疚感，自覺有污點與不正常地加入新團體，特別是在自己的問題已被親戚或權威者覺察時。誰此，對正常情形的真實確認通常具有支持性的效果。如果對事實無法認清，則需承認困難所在，並提出改進情況的建議，才表示支持；否認事實，則無法發揮支持效果。唯有團體成員很清楚別人對自己的期待，才會使自己的能力動員起來，完成工作目標，不致於被拘泥於無法確定自己的權責狀態下而動彈。

不得。如果一個人在團體中能被支持、鼓勵，便能發展自己在團體中所扮演的角色，繼續參與各種討論和分享社會經驗，以及嘗試新的角色。

認可及鼓勵就是給予支持，成員因為受到支持，而能努力探查自己困難所在。當社工員做出具體而微小的行動表示關心時，成員會有被重視，支持的感覺。改善成員的環境也是支持的方法之一。有時工作人員亦可和成員的親友一齊工作，使成員學習到如何支持他人，而使一個團體的成員能相互支持。

總之，工作者必須敏銳的察覺每個成員的感覺和需要以及其相互間的關係，運用支持的技巧，鼓勵成員向目標邁進。

溝通 (Communication) 溝通一方面是告訴別大自己的感覺，相對的從別人那裏到了回饋。如果只有單向的灌輸，溝通過程必定失敗。工作人員希望能提供每個成員增進溝通技巧的機會，發揮所長，使團體的影響力發生效用。當然，也希望成員的溝通技巧不只限於團體之間，亦表現在日常生活之上。

下面一些指示能幫助社工員做好團體間的溝通：適當的溝通是直接而開放的，並能將意思表達清楚。適當的溝通，會使成員言行一致認知，情感一致。在傾聽別人、觀察別人、給予別人的回饋上，亦應有平衡的原則。此外，在溝通的過程中，成員對溝通的意向及內容負責，如此溝通，即表示已具有高度的情感成熟度，同時能與成員的發展階段及特殊的缺失相調合。

與別人溝通的技巧是基於心理的功能，除非一個人能瞭解別人所傳給他的訊息，否則他不能期望別人有適當的反應；同樣的，除非他能將自己的意願清楚的表達，否則無法讓人知道他的願望。當一個人不能瞭解別人所說的話時，會有焦慮的傾向，導致迷惑、不瞭解、不信任。在私人的人際關係和角色的扮演上，許多困難是發生於個人無法適當的表達自己的願望、知識、感情和想法，或不能瞭解他人所表達的意願。如果成員不能實際參與團體的溝通，他會失去表達自己思想或情感的機會，同時也無法得知他人的思想情感。這個意義表示成員必須說出自己，依賴大家共同的意識，發展共同的感受。

在團體中，溝通網比一對一的關係複雜的多，因為每一個人雖然都有自己

的價值觀和溝通方式，但都需求以適當的方式被了解或反應。然而在團體互動過程中，對於溝通意向及內容曲解的修正可能被延誤，因為一些訊息在大家競相說話時，可能被丟失，以致於無法獲得反應。另外缺乏共同經驗也是導致溝通困難的因素。

成員語言的表達及應用，與本身物理或社會環境的經驗有密切的關係。在支持性的社會關係中，提供處理一些事物的刺激，為充分發展口語技巧所必需。在正常的發展過程中，說話的基本技巧在學齡前可獲得，而口語技巧的進步則是從各種事物的經驗得來。缺乏說話技巧往往使自己在學校或工作上的表現較差，當工作人員與早期被剝奪培養表達技巧機會的成員在一起時，宜提供一些，與事、人有關的經驗，以發展其口語溝通技巧，補足其缺陷。

有些地區的文化很重視語言的表達，所以成員會因來自不同地區，而對於口語或非口語溝通的重要性產生不同的看法。大部分中產階級較有這方面的訓練，他們使自己的孩子在學校或其他情境下，能因具有說話技巧而蒙受利益。另一方面，生長於較低階層和勞工階級的人，因其語言世界與中產階級不同，故在言語的表達方面會有些障礙。

來自文化上對於權威的不同態度，也會影響參與團體的性質。例如，在很多日本家庭中，根本大權操在男主人手中，女人無權，且受傳統禮俗的影響，在團體中，她們表現高度的禮貌和避免表達自己的情感。而像美國印第安或墨西哥的文化中，人們被教導不與外人討論私人的問題。社會的距離導源於文化差異，而減少人們表達的機會。

另外一個極端的例子如歐洲貴族下的一些中產階級，他們的語言表達大都是虛假，對於真的事情假裝不瞭解，以致使真正的感情表達非常困難。詞句被用來做保護自己，以防別人瞭解的工具，或用來避免對自己行為負責任。

社工員認識人們文化及語言技巧的差異性是很有用的。工作人員在對成員參與團體討論或在行動導向經驗中予以適切的期望，須考慮語氣的親切及口語的形式。如果成員無法迎合口語溝通所顯示的工作者或團體的期望時，成員的缺失感就特別明顯，於是導致成員沉默，不參與、退縮或假裝是團體的支配者暨

斷者等現象，這時社工員要注意導致無法學習有效溝通的障礙是什麼？

在多數的情況下，社工員指導成員如何做更有效的人際溝通。對於小孩，工作人員可以教導他們一些口語溝通的要素：如何分辨他們所看到，所聽到的，以及所碰到的事物？並教導他們如何發問或如何向大人及其他小孩有所要求。孩子們需要在團體的直接經驗中練習說出這些事情，才能使其社會經驗和溝通能順利進行。但對於年長的孩童及成人，他們若有溝通方面的困難，工作人員必須採間接的形式去讓他練習，如角色扮演、社會劇、用麥克風、小木偶、文字遊戲或啞劇等。

為了協助一個人檢核訊息的意向與別人所收到的訊息是否一致時通常需要經由詢問別人所了解到的是什麼，或者請其重述所收到的訊息，團體中若存在有不清楚的訊息，或需加以修正之時，成員間應接受詢問及傾聽別人的意見。在溝通過程中，若訊息不清、混淆、矛盾、誤解時，社工員應指明出來。特別是具有雙重連結的訊息(double-blind message)，更應加以澄清。

這種雙重連結的訊息是指潛在性訊息和顯著性訊息之內容相互矛盾，或者指一組彼此矛盾的文字而言。因為所說的一切常是表達一種態度，要求，遇到雙重連結的訊息，常使他人無法正確的加以反應，以致於說話者會處於不安，退縮的狀態。

社工員對團體口語溝通的揭露與澄清有不同的處理方法：他可以對一件事發表意見或問問題使某些人開口說話，他也需要對某些成員加以限制，使其不要獨佔。也可以更進一步探討某一想法及情感問題，也可以連接成員的話題使彼此交談能持續下去，也可以從分享自己對成員的差異與壓力的觀察，而引發更多對這些觀察的不同反應。

社工員可重述自己的意思來證明成員是否都已了解，從而掌握整個團體，並使彼此間更敢相互溝通。如此團體共有的經驗範圍會擴大，以促進成員之間的溝通。工作者本身具有溝通技巧尤其重要。假如他說話很清楚，語氣直接而坦誠，那麼他在溝通時所表現的口語及非口語行動便能和諧一致。他必須在這些方面給成員一個學習的模範，因為良好的溝通本身是達成其他工作目標的工

具，反之，不良的溝通本身就足以構成一個問題。

增進對事實的知覺 在個人現實目標的追求中，需要具備對社會各種實際狀況有關因素的認知能力，依據對外的了解而行事。真正面對現實環境，能改進自己。幾乎每個人在正確了解自己與他人及環境的關係之前，都會有一些困難產生，一個人可能曲解其外在環境，這種曲解來自偏見、孤立、缺乏知識及經驗，或無法與他人分享相同的參照架構，帶有強烈的情感因素或無意識的轉移等。

在某些方面，小團體是社會的縮小，可提供成員對外面現實環境的一種試驗機會。團體的情境有如一面鏡子，反映出一個成員的不同面，成員可透過團體來看清自己慢慢地發現自我，肯定自我。同輩中的正面評價是自信與滿足的來源，而負面的評價雖令人感到痛苦，卻也是了解自己的有效資源。

社工員的主要任務之一是協助團體成員認識社會的各種層面，然後增進或深入了解，再進一步澄清問題和情況。這整個過程是用以增進個人在不同的社會情境下，對自我的認識和了解。團體成員需要認清以下兩方面：(1)社會環境：包括外在環境、機構及團體本身。(2)成員在各種不同社會環境的態度及言行。

要修正個人的言行態度或外在環境的某些層面，需要對社會情境有正確的認知。社區裏的人常對影響他們言行的情境不夠了解，對社區中提供他們機會與特別服務的機構、資源等情況都缺乏認識。他們甚至缺乏或根本無法接受一些為了獲得某些權利的合理要求，如公共建築的使用，成為有駕照的駕駛員，擁有觀護權、假釋權、辯護權之類的法律知識。

成員需要別人協助他了解那些服務機構，同時也需要澄清他們對團體本身的知覺。當團體討論彼此間的反應或態度之時，也可以將成員對社工員的態度及反應提出，以排除工作人員與成員或團體建立良好關係的障礙。

社會工作者的主要任務在於提供一些觀念，事實，價值概念，裨益於團體成員對環境的適應。誠如席瓦次(Schwartz)所指出的：

「社會工作人員了解真實的社會情境將使其在工作上更能發揮功能，然而他

的生活經驗並無法原封不動地轉移到他人身上，只是那些經驗的結果對於歷經掙扎，成長階段的人來說，具有無限大的價值。」

社工員可要求成員彼此分享對外在情境的經驗，意見，資料及感受，並且協助他們能分辨出對現實環境主觀的認識。可是要注意的是，那些現實環境本身並不一定就是明顯而確定，所以社工員可要求成員分享其經驗、知識，然後進一步的要大家評價這些知識和經驗。此時社工員要提供團體繼續討論的資料或一些有效的活動。當然，社工員所提出的觀點不是絕對性的，但卻可使成員有表達意見的機會，或是透過一次從未有過的經歷來澄清某些被誤解或不為大家所知的情形。例如參觀某機構，與警察交談，或拜訪社區資源等。

另外協助團體成員接觸事實的一個方法是使成員對自己，他人及情境所產生的情感具有真實的感覺。因為當一個人要認識，接納這些真實時，需要先將其情感表達出來。表達並認識這些情感為增強或改變這些感覺的先決條件。情感的表白是有益的，因為情緒常會阻礙理智，情感常造成曲解，而無助於某些目的之達成。同樣的，情感也可增強認知和豐富經驗內容。柯者（Coser）指出著名的社會心理學家勒溫（Kurt Lewin）喜歡引用下面這首民謠：

我生我朋友的氣：

我說出我的憤怒，憤怒即止。

我生我敵人的氣：

我不說出——憤怒不斷滋長。

雖然如此描述過份簡化，同時有時也容易引起誤解，但卻指出情感的直接表達是相當有用的。一個人將其不同情感表達出來，仍然可被團體所接納，而且可以促成別人依此模仿而自我表露。

社工員在態度上、文辭上應該表示他接納正向及負向的情感層面，以及接納表現上述任何情感層面的人。當然，社工員在某個程度上，喜歡並支持團體的和諧，而避免不愉快產生。然而，允許負向情感的表達，尤其是人際之間的敵對則為一項很重要的專業技巧。有些人似乎只是藉著情感的發洩來獲得滿足感，而對其本身或周圍環境起不了促進的作用。在這種情況下，社工員需加以

限制，設法讓他專注於解決問題的活動上。另外，有些人卻無法直接表達其情感，在此情形下，行動導向的經驗（action-oriented experience），諸如戲劇、手藝、陶藝、繪畫等媒體，皆可加以運用讓成員得以直接表達其情感。社工員表示興趣可藉着說明成員具有表達情感的權利，或透過、關懷、同理心以協助成員，使其能用口語將他們的情感表達出來。

但是，只有表露情感是不够的，有些有困擾的人需要真正了解情感的內涵。當一個人可以清楚地說出情緒，或使認知因素與情感因素彼此統合時，則更能了解情緒及其影響力。一些簡單的話如：「你今天看起來很憂傷。」或「你說到那件事時顯得很生氣。」通常可以幫助一個人認識感覺像這種簡單的反映或探詢式的評語可幫助當事人表達且承認自己的情感。

工作員係處於扶助的地位，儘量使成員建立行為模式的本質及行為產生的情境。使用溫和的面質（confrontation）是工作員協助成員了解自己行為的方式。所謂直接面質（direct confrontation）是陳述，個人面對其情感、行為、情境實況的一種形式。它使個人面對自身的敘述與其他資料來源的不一致以及他的行為結果。這種對質可用正向的態度或行為來做也可以用負向的。對質需建基於對個人以及團體慎密的診斷性考慮。並不是只有工作者使用。成員也可以彼此使用面質，但需要社工員對這些面質用語對個人及團體的影響加以評估。

叁、獲得行動的能力（Achievement of Competence in Action）

一個人能與環境作有效的互動，其前提是對自己，對他人和環境有真實的了解。能力（Competence）使個人能得到滿足，而滿足可增強其適應力。成員常需要加強其能力，使自己能作決定，當一個問題經過自己的決定而成功的解決時，個人實行的功能便會增強。

工作員是安排團體自己去決定處理與他們有關的問題。工作員可能有目的

的加入討論的行列，提供意見與支持，同時加以建議、勸告或提供社會經驗，或指導成員做事的方法，使得成員有能力完成他們的決定。

當缺少成就的機會時，除了在團體內外的經驗外，工作人員必須提供其他資源，使其具有獲致成功的機會，工作人員做此決定時的第一個規準是：其他機會有助於使成員的能力增加，第二個規準是成員具有運用團體本身以學習的共同需要。

行動取向 (action-orientation) 是指用行動而非討論，以達到團體經驗的目的。團體成員可從行動中，包括語言與非語言的溝通，以得到社會經驗，而工作人員也可以從行動中得到對成員的了解。豐富的經驗可加強個人應付事情的能力，團體可藉實際的活動而獲取新的經驗。

肆、運用環境資源 (Use of Environmental Resources)

以個人的經驗觀點而言，環境，是指一組來自不同地方但卻同時加諸個人的互動力量，以及個人人格複雜的能量與之交互的結果。降低環境的壓力和提供更多滿足的機會，使案主的潛能發揮出來，這是工作人員的責任。有時候，社會工作處理的第一考慮是從生理及社會的立場，使個人生存的基本需要能獲得滿足，有些人進入團體時，無法確知團體能否提供食、衣、保護，繼續受僱的服務，面對這種情形，工作人員可藉團體經驗來解答或是提供資源。工作人員需要與社區中其他機構合作，以便提供資源給予那些需要者。有些案主除非能得到立即的幫助，不然他們會因失敗或憂慮而不敢加入團體。

團體是一個小型的社會體系 (social system)，與其他社會體系彼此相關，因之彼此產生影響力。對案主的互動，社會工作有間接的關係，工作人員藉增加案主處理事情的能力，使案主有足够的信心和技巧去面對問題。假如案主無法適應時，工作人員就需專業性的介入 (intervention)。

團體成員屬於家庭的一份子，各有生理的和社會的環境，工作人員要了解

這些成員的特殊家庭變化，以及他們相似與相異的地方。與團體成員的家人一起工作，也是工作人員的任務。工作人員工作時，應將團體成員在家庭中的角色分辨清楚。如此，工作人員就可以與家庭其他成員一起工作，來為團體成員服務。然而，這種方式必須加強案主和家庭的關係，以及案主家庭與其他社會機構的關係。社會工作服務案主，也為其他機構和社區服務。

團體成員有時需要其他社會的或健康的機構服務，因此工作人員要對社區中其他機構，如社會的、健康的、教育的機構，有適當的了解，包括機構的功能、權責、服務的觀念以及相互間的關係，以便指示案主如何利用資源。一個成功的指示包括對案主特別問題的澄清，引導案主申請服務的動機，以及服務過程的追蹤。

由於缺乏資源和條件，常使案主無法發揮其功能。然而有些不會利用資源，是因為缺乏知識或者害怕，不信任而引起的。

工作人員可以在符合團體目的及機構功能的範圍內協助團體代表其成員採取直接的行動。雖然這些行動是針對成員的直接利益而產生，但也希望這些努力引發更廣大的社會變遷。工作者有責任去注意需要改變的條件，而將之報告給機構，專業組織，社區計畫行動小組中的適當人選了解。

為了使團體得到更好的服務，工作人員應重視團隊服務，換句話說，社會工作人員與教育、精神醫學、醫學和復健人員結合在一起，形成團隊 (team)，為那些需要服務者提供服務。在工作過程中，每種專業都要了解機構的功能和政策，同時對其他專業的貢獻也必須加以尊重，如此才能提供最佳的服務。

社會工作人員經由與團體建立關係，以及為達成許多特別目的所設計的內容，踐行其角色。他的行為是企圖對團體成員提供支持，發展溝通的技巧，促進案主建立正確的自我觀念，發展能力和影響環境。實踐上述的方法所需要的知識，包括實務工作者基本方法學上的知識。無論如何，工作人員選擇工作程序要能針對特定的情境需要。對個人、團體體系和重要的外界體系必需進行深入的社會診斷。同時團體的發展狀況也是社會工作人員決定運用特殊的目的與程序以達成目標的基本指南。